



Innst. S. nr. 47

(2006-2007)

Innstilling til Stortinget fra kommunal- og forvaltningskomiteen

Dokument nr. 8:109 (2005-2006)

Innstilling fra kommunal- og forvaltningskomiteen om forslag fra stortingsrepresentantene Kari Lise Holmberg, Olemic Thommessen og Bent Høie om utvidelse av åpningstiden i offentlig sektor

Til Stortinget

SAMMENDRAG

I dokumentet fremmes følgende forslag:

"Stortinget ber Regjeringen etablere følgende målsettinger for bedre åpningstider i offentlig sektor som skal være gjennomført før 2009:

1. Statlige kontorer med stor publikumspågang skal være åpne til kl. 1800 på hverdager og i noen tilfeller på lørdager. Eksempler: trafikkstasjoner, skatteetaten, arbeidstilsynet, passhenvendelser, toll- og avgiftsetaten.
2. Alle statlige kontorer med publikumshenvendelser skal i løpet av denne stortingsperiode ha løsninger for telefonbetjening fram til kl. 1800 på hverdager og fra kl. 1000 til kl. 1400 på lørdager. Eksempler: Husbanken, Statens lånekasse for utdanning, Brønnøysundregistrene, Fylkesmannen, Statens forurensningstilsyn, Arbeidstilsynet.
3. Gjennom nettstedene MinSide og norge.no skal statlige etater gi informasjon og tilby personlige elektroniske tjenester hele døgnet. Dette skal være på plass i løpet av 2006."

Forslagsstillerne ønsker å utvikle en offentlig sektor som er åpen og yter tjenester når innbyggerne trenger det.

Forslagsstillerne mener offentlige kontorer, på samme måte som butikkene, må være tilpasset et moderne arbeids- og familieliv.

Forslagsstillerne mener det er enkle og billige grep som skal til, jf. forslaget til målsettinger for bedre åpningstider.

Det vil være noen kostnader knyttet til utvidede åpningstider. Men svært mye kan oppnås ved å organisere arbeidet i statlige etater annerledes og forskyve arbeidstiden til de ansatte noen dager i uken. Det må også påregnes noen kostnader for tillegg for ubekvem arbeidstid, økte strøm/fyringsutgifter og lignende. Den digitaliseringen av offentlig tjenesteyting som den forrige regjeringen satte i gang, vil imidlertid gi betydelige effektiviseringsgevinster i denne perioden. Forslagsstillerne mener at Regjeringen bør bruke en del av dette til å forbedre servicen overfor innbyggerne og næringslivet gjennom utvidede åpningstider.

KOMITEENS MERKNADER

Komiteen, medlemmene fra Arbeiderpartiet, lederen Tore Hagebakken, Saera Khan, Inger Løite, Arild Stokkan-Grande og Silvia K. Kosmo, fra Fremskrittspartiet, Per-Willy Amundsen, Åge Starheim og Ib Thomsen, fra Høyre, Kari Lise Holmberg og Bent Høie, fra Sosialistisk Venstreparti, Rolf Reikvam, fra Kristelig Folkeparti, Bjørg Tørresdal, fra Senterpartiet, Trygve Slagsvold Vedum, og fra Venstre, Vera Lysklætt, viser til Dokument nr. 8:109 (2005-2006) fra stortingsrepresentantene Kari Lise Holmberg, Olemic Thommessen og Bent Høie om utvidelse av åpningstidene i offentlig sektor.

Komiteens flertall, medlemmene fra Arbeiderpartiet, Sosialistisk Venstreparti, Kristelig Folkeparti og Senterpartiet, viser til brev av 27. oktober 2006 fra fornyings- og administrasjonsministeren.

Flertallet er i likhet med forslagsstillerne opptatt av at det i offentlig sektor ytes gode tjenester og at det er god tilgjengelighet. Åpningstidene må tilpasses dagens arbeids- og familieliv. Flertallet viser til at åpningstidsbehovene varierer fra sektor til sektor og for ulike deler av landet. Det blir derfor galt om Stortinget skal fastsette åpningstider som skal gjelde for hele landet. Det må være lokale myndigheter sammen med ansatte og ledelsen på de ulike kontorene, som er best egnet til å fastsette åpningstidene.

Flertallet deler forslagsstillerens syn om at offentlige kontorer med jevne mellomrom må gjennomføre brukerundersøkelser for å avdekke brukernes ønsker og behov.

Flertallet vil derfor foreslå at forslaget vedlegges protokollen.

Komiteens medlemmer fra Fremskrittspartiet, Høyre og Venstre viser til vedlagte brev av 27. oktober 2006 fra Fornyings- og administrasjonsdepartementet v/statsråden vedrørende forslaget. Det fremgår av brevet at Regjeringen ikke støtter forslaget, men at Regjeringen likevel er enig med forslagsstillerne om at det er viktig at offentlig sektor yter gode og tidsriktige tjenester med stor grad av tilgjengelighet for innbyggerne.

Disse medlemmer er enig med forslagsstillerne i at det bør vedtas klare målbare målsettinger om bedre åpningstider i offentlig sektor. Dette fordi offentlig sektor er til for å yte service til innbyggerne, og ikke omvendt. Disse medlemmer deler forslagsstillerens oppfatning om at åpningstiden til offentlige kontorer må være tilpasset et moderne arbeids- og familieliv. Disse medlemmer mener dessuten at service overfor den yrkesaktive delen av befolkningen bør prioriteres høyere, og dette innebærer etter disse medlemmers mening en kombinasjon av bedre åpningstider samt digitalisering av offentlig tjenesteyting.

Disse medlemmer vil på denne bakgrunn støtte forslaget og fremmer følgende forslag:

"Stortinget ber Regjeringen etablere følgende målsettinger for bedre åpningstider i offentlig sektor som skal være gjennomført før 2009:

1. Statlige kontorer med stor publikumspågang skal være åpne til kl. 1800 på hverdager og i noen tilfeller på lørdager. Eksempler: trafikkstasjoner, skat-

teetaten, arbeidstilsynet, passhenvendelser, toll- og avgiftsetaten.

2. Alle statlige kontorer med publikumshenvendelser skal i løpet av denne stortingsperioden ha løsninger for telefonbetjening fram til kl. 1800 på hverdager og fra kl. 1000 til kl. 1400 på lørdager. Eksempler: Husbanken, Statens lånekasse for utdanning, Brønnøysundregistrene, Fylkesmannen, Statens forurensningstilsyn, Arbeidstilsynet.
3. Gjennom nettstedene MinSide og norge.no skal statlige etater gi informasjon og tilby personlige elektroniske tjenester hele døgnet. Dette skal være på plass i løpet av 2007."

FORSLAG FRA MINDRETALL

Forslag fra Fremskrittspartiet, Høyre og Venstre:

Stortinget ber Regjeringen etablere følgende målsettinger for bedre åpningstider i offentlig sektor som skal være gjennomført før 2009:

1. Statlige kontorer med stor publikumspågang skal være åpne til kl. 1800 på hverdager og i noen tilfeller på lørdager. Eksempler: trafikkstasjoner, skatteetaten, arbeidstilsynet, passhenvendelser, toll- og avgiftsetaten.
2. Alle statlige kontorer med publikumshenvendelser skal i løpet av denne stortingsperioden ha løsninger for telefonbetjening fram til kl. 1800 på hverdager og fra kl. 1000 til kl. 1400 på lørdager. Eksempler: Husbanken, Statens lånekasse for utdanning, Brønnøysundregistrene, Fylkesmannen, Statens forurensningstilsyn, Arbeidstilsynet.
3. Gjennom nettstedene MinSide og norge.no skal statlige etater gi informasjon og tilby personlige elektroniske tjenester hele døgnet. Dette skal være på plass i løpet av 2007.

KOMITEENS TILRÅDING

Komiteen har for øvrig ingen merknader, viser til dokumentet og rår Stortinget til å gjøre følgende

v e d t a k :

Dokument nr. 8:109 (2005-2006) - forslag fra stortingsrepresentantene Kari Lise Holmberg, Olemic Thommessen og Bent Høie om utvidelse av åpningstiden i offentlig sektor - vedlegges protokollen.

Oslo, i kommunal- og forvaltningskomiteen, den 23. november 2006

Tore Hagebakken
leder

Åge Starheim
ordfører

Vedlegg

Brev fra Fornyings- og administrasjonsdepartementet v/statsråden til kommunal- og forvaltningskomiteen, datert 27. oktober 2006

Dokument nr. 8:109 (2005-2006) - Ber om vurdering av forslag fra stortingsrepresentantene Holmberg, Thommessen og Høie - Utvidelse av åpningstidene i offentlig sektor

Jeg viser til brev fra Kommunal- og forvaltningskomiteen av 4. oktober 2006. Vedlagt er et forslag fra stortingsrepresentantene Holmberg, Thommessen og Høie vedrørende utvidelse av åpningstidene i offentlig sektor.

Representantene fremmer forslag om at regjeringen skal etablere målsettinger om at statlige kontorer med publikumspågang skal ha nærmere bestemte åpningstider, og at statlige kontorer med publikumshenvendelser i løpet av inneværende stortingsperiode skal ha konkrete løsninger for telefonbetjening knyttet til bestemte klokkeslett. For begge forslagene er det angitt eksempler på etater som kan omfattes av ordningene. I tillegg fremmer representantene forslag om at statlige etater gjennom nettstedene MinSide og norge.no skal gi informasjon og tilby personlige tjenester hele døgnet i løpet av 2006.

Som bakgrunn for forslagene sier representantene blant annet at mange statlige etater ikke har åpningstider utenfor ordinær arbeidstid, og at mange innbyggere av den grunn må utføre publikumsbesøk eller ha annen kontakt med offentlige kontorer i arbeidstiden. I tillegg vises det til at mange ikke har tilgang på PC og at noen også har behov for å kunne ta personlig kontakt, selv om tjenestene også kan utføres elektronisk.

Innledningsvis vil jeg si meg enig med representantene i at det er viktig at offentlig sektor, herunder statlige etater, yter gode og tidsriktige tjenester med stor grad av tilgjengelighet til innbyggerne. Når dette er sagt, har jeg likevel noen kommentarer til hvordan vi bør gå fram for å nå disse målene.

Jeg er ikke enig i at det fra sentralt hold bør settes så lite fleksible krav til tidsangivelser for så store grupper av statlige etater som det er lagt opp til i forslaget punkt 1 og 2. Begrunnelsen for dette er at det er viktig først å kartlegge behovet for utvidede åpningstider og telefontider, samt å beregne konsekvensene, før en utvider dem. Det kan godt tenkes at behovet for noen etaters eller tjenestesteders vedkommende ikke er til stede, mens det andre steder kanskje er behov for en mindre utvidelse, eller en utvidelse kun noen dager i uken eller måneden. Derfor er det viktig med skreddersøm, og ikke at man velger én bestemt løsning som skal passe alle.

I regjeringens fornyingsarbeid vil forholdet til brukerne og innbyggerne være en av de viktigste bærebjelkene. Regjeringen vil sette klare krav til etatene om at de skal levere gode, raske og tidsriktige tjenester, og at de i utøvelsen av myndighetsoppgaver viser den nødvendige respekt for den enkelte innbygger. Det skal også tas hensyn til at noen tjenester ikke kan utføres elektronisk, og også til at en del innbyggere av ulike grunner ikke har tilgang til internett.

Videre vil det bli stilt sentrale krav både til styring, organisering og ledelse at de skal involvere så vel bru-

kere, innbyggere, interesseorganisasjoner og ansattes organisasjoner. Slike prosesser kan gjennomføres på mange måter, blant annet gjennom publikumsundersøkelser, dialogmøter eller andre, nye og kreative møteformer. På bakgrunn av de ulike lokale prosessene, vil etatene kunne velge ulike, men allikevel mer treffsikre løsninger. Dette vil etter min mening være ressursbesparende, men også mer publikumsvennlig. Det må også være åpning for å lage forsøksordninger, som etter en periode kan endres til beste for brukerne. Det er i denne forbindelse min ambisjon at de tjenestene innbyggerne oftest bruker, skal kunne utføres elektronisk via MinSide, eller ved bruk av andre virkemidler, og her er utvidet åpningstid aktuelt. Vi får også tilbakemeldinger fra etater som har prøvd utvidet åpningstid til for eksempel kl 18 at det ikke er noe stort behov mellom kl 16 til 18, men derimot etter kl 20 igjen. Dette antagelig fordi folk går hjem og lager middag, legger barn osv. Elektronisk forvaltning skal pr. definisjon være døgnåpen. På bakgrunn av dette, mener jeg at regjeringen er godt i gang med å oppfylle målene som ligger bak representantenes forslag i punktene 1 og 2, og at det derfor ikke skulle være nødvendig for Stortinget å fatte et slikt vedtak.

Når det gjelder det siste forslaget om MinSide og norge.no, kan jeg nevne at også arbeidet med å tilrettelegge elektroniske tjenester fra det offentlige står sentralt i regjeringens arbeid med fornying av offentlig sektor. Utviklingen av tjenestene skal baseres på brukernes premisser, og tjenestene skal være tilrettelagt for brukere med ulike behov.

Brukerne skal enkelt finne frem til tjenestene uten å måtte ha kunnskap om hvilken offentlig virksomhet som tilbyr tjenesten og uten å måtte forholde seg til ulike passord og løsninger for pålogging. Næringslivsportalen **Altinn** (www.altinn.no) og innbyggerportalen **MinSide** (som er en del av nettstedet (www.norge.no)), skal gi næringsliv og innbyggere samlet tilgang til offentlige tjenester og muligheter for dialog med offentlig forvaltning. På Altinn skal næringslivet finne alle pålagte skjema, andre tjenester og relevant informasjon om regelverk og offentlige ordninger. På MinSide skal den enkelte innbygger få utført offentlige tjenester, få innsyn i informasjon om seg selv i offentlige registre og en sikker elektronisk postkasse for meldinger til og fra forvaltningen. Fornyings- og administrasjonsdepartementet har i brev av 20.09.2006 til alle statlige virksomheter bedt om at de innen 2008 legger til rette for at relevante tjenester for næringsliv og innbyggere gjøres tilgjengelig i henholdsvis Altinn og MinSide, og at dette skal være døgnkontinuerlige tjenester.

Når det gjelder norge.no, så er dette nettstedet ikke en nettjeneste i tradisjonell forstand, men en portal som viser vei til de andre offentlige nettjenestene. Jeg mener at regjeringens arbeid på dette området er i god gjenge, og at Stortinget av den grunn heller ikke bør vedta forslag nr. 3.

